

Política de privacidad de DIRECTV

DIRECTV COLOMBIA LTDA. con NIT. 805.006.014-0 está dedicado a proteger la privacidad de los consumidores. Esta Política explica como DIRECTV guarda, utiliza y divulga los datos e información acerca de usted, cuando se suscribe a nuestros servicios y /o visita nuestro sitio Web. La utilización o recibo por su parte de nuestros productos o servicios (incluyendo nuestro sitio Web) constituye la aceptación de esta política por su parte

Esta Política explica nuestras prácticas en las siguientes áreas:

- La naturaleza de la Información de Identificación Personal (IIP) que guardamos acerca de usted y la forma en que dicha información es utilizada.
- La naturaleza, frecuencia y propósito de cualquier divulgación de IIP que podamos hacer, incluyendo el tipo de personas o entidades a las cuales la divulgación pudiera ser realizada.
- El período de tiempo durante el cual mantenemos la IIP
- Como usted puede tener acceso y corregir cualquier IIP acerca de usted
- Los derechos que le cobijan bajo las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y todas las normas de Habeas Data en Colombia.

Adicionalmente, le informamos que es posible que usted pueda comprar o utilizar servicios y productos provistos por otras compañías que pudieran ser accesibles a través del equipo receptor de DIRECTV. En estos casos, por favor contactar o visitar los sitios Web de dichos proveedores de productos y servicios para obtener copias de sus políticas de privacidad.

Si usted tiene dudas o preguntas acerca de esta Política u otros asuntos, puede contactarnos a través de nuestros canales de atención al cliente, que se encuentran publicados en el siguiente link <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pqrs.html> o

A través de nuestra línea de atención al cliente:

- Bogotá: (1) 5185656
- El resto del país al 018000917711 o,

A la dirección física:

- Autopista Norte # 103-60, Bogotá –Colombia, Código postal: 11001000

O al correo de notificaciones judiciales:

- notificacionesjudiciales@directvla.com.co

Haciendo referencia a la Política de Privacidad de DIRECTV Colombia.

I. Tipos de información guardada y cómo la guardamos:

Al discutir la información que guardamos acerca de nuestros suscriptores y los que visitan nuestro sitio Web, es importante hacer distinción entre dos categorías de información.

Utilizamos la frase “información del Cliente” como una forma amplia y general que se refiere a cualquier información relacionada con su servicio de DIRECTV incluyendo Información de su Cuenta, Información de Servicio, Información de Observación Anónima (IOA), Información Diagnóstica, Información Comercial e Información del Sitio Web. Estos términos se definen más en detalle en la Sección A.

Utilizamos el Término “Información de Observación Personal Identificable” (IOPI) para referirnos a información personal suya acerca de sus hábitos de ver televisión los cuales guardamos solamente luego de su consentimiento expreso escrito. Este término es definido más en detalle en la Sección B.

Acceso a datos de uso a través de un SDK como:

Visualizar las aplicaciones descargadas por los usuarios finales en sus teléfonos móviles y el tiempo de uso. En ningún caso tendremos acceso a visualizar el contenido consumido en cada aplicación ni la forma de uso dentro de cada una de ellas. Sólo se podrá, mediante el consentimiento otorgado, medir el tiempo de uso. La información recogida se obtendrá de forma totalmente anónima ya que la información es recibida a través de un dispositivo de identificación, sin poder vincular ese dispositivo a la persona humana propietaria del mismo

A. Lo que sigue son tipos específicos de Información del Cliente que guardamos de clientes y visitantes a nuestro sitio Web:

“Información de su Cuenta” Hace referencia a la información que para nosotros es necesaria para poder proveerle el servicio a su equipo receptor de DIRECTV. Ejemplos de Información de su Servicio son la versión del sistema operativo correspondiente a su equipo receptor de DIRECTV y el resultado del intento más reciente de comunicación con nuestro servicio que haya realizado su equipo receptor.

“Información de su Servicio” Hace referencia a la información que para nosotros es necesaria para poder proveerle el servicio a su equipo receptor de DIRECTV. Ejemplos de Información de su Servicio son la versión del sistema operativo correspondiente a su equipo receptor de DIRECTV y el resultado del intento más reciente de comunicación con nuestro servicio que haya realizado su equipo receptor.

“Información de Observación Anónima (IOA)” Hace referencia a la información acerca de la utilización de su equipo receptor de DIRECTV la cual no está relacionada ni atada con Información de su Cuenta. Su receptor de DIRECTV usualmente nos envía IOA. Esta información nos permite saber, por ejemplo, que un cliente de una ciudad en particular vio un programa o evento, pero no nos permite asociar esas preferencias específicamente con usted. Usted puede solicitar que inhabilemos la capacidad para guardar la IOA de su receptor de DIRECTV según se describe en la Sección IV más adelante.

“Información Diagnóstica” Hace referencia a un archivo con información detallada acerca de la operación de un receptor de DIRECTV. Guardamos bitácoras de Información Diagnóstica de unos pocos receptores de DIRECTV seleccionados al azar para propósitos de control de calidad y solución de problemas. Estas bitácoras, por lo tanto, identifican su receptor de DIRECTV y están asociadas con su cuenta.

"Información Comercial" Hace referencia a la Información de Identificación Personal la cual permite a un socio comercial de DIRECTV el cumplir con su pedido de participar en una promoción, oferta o transacción. De tiempo en tiempo DIRECTV ofrece ofertas en su pantalla para comprar bienes o servicios de parte de nosotros o de terceros. Sólo si usted utiliza dicha oportunidad para aprovechar la oferta o llevar a cabo la transacción, guardaremos y enviaremos información, tal como su nombre y dirección y su interés en determinada oferta o transacción al auspiciador de la promoción o transacción. Además de cumplir con su pedido, dicho comercio pudiera también utilizar su Información Comercial para enviar a usted otra información en la cual usted pudiera estar interesado de forma consistente con sus propias políticas de privacidad.

“Información del Sitio Web” Hace referencia a la información guardada en nuestro servidor Web cuando usted se convierte en un usuario registrado, o visita nuestro sitio Web. Si usted es un cliente y registra sus propios sitios Web para acceder a su cuenta de DIRECTV, nosotros podríamos guardar información que usted nos provea (incluyendo su dirección de correo electrónico) y utilizarla de forma consistente con esta política.

Aún en caso de que usted no sea un cliente de DIRECTV podríamos guardar información acerca de visitantes a nuestro sitio Web de la siguiente manera:

Cookies Utilizamos “cookies” para nuestros sitios Web para visitantes recurrentes. Estos “cookies” se mantienen en su computadora y son levantados automáticamente cuando usted nos visita nuevamente en un momento posterior. Estos “cookies” poseen información solamente acerca del tipo de cliente y páginas visitadas frecuentemente. Los “cookies” no guardan ningún otro tipo de información. Si usted no se siente cómodo con los “cookies” usted puede inhabilitarlos en su computadora. Inhabilitar los “cookies” puede afectar funcionalidades de los usuarios pero el diseño del sitio Web de DIRECTV permite el acceso a la gran mayoría de sus funcionalidades aún con los “cookies” inhabilitados. Sin embargo los Visitantes que han inhabilitado los “cookies” no podrán utilizar las funciones de manejo personalizado de su cuenta.

Boletines Electrónicos: Si usted se mantiene suscrito a nuestros boletines electrónicos, DIRECTV mantendrá su dirección de correo electrónico en sus archivos.

Información Agregada: Acerca de los Visitantes al Sitio Web DIRECTV crea informes agregados de visitantes a nuestro sitio Web para medir el desempeño de nuestro sitio. Estos informes no contienen información de los clientes.

Enlace a Otros Sitios Web: Cuando usted visita nuestro sitio Web encontrará variadas oportunidades de enlace a sitios de terceros. Cuando usted utiliza dichos enlaces la Política de Privacidad de DIRECTV deja de aplicar. Le recomendamos que lea las políticas de privacidad de dichos sitios Web.

“Información de Observación Personal Identificable” (IOPI) Hace referencia a la información acerca de la utilización de nuestro receptor de DIRECTV siempre y cuando dicha información esté enlazada o relacionada con la información de su cuenta. No guardamos IOPI a menos que usted nos brinde su consentimiento expreso escrito para ello. Usted puede elegir el consentir a que DIRECTV guarde su IOPI cambiando su preferencia de seguridad según provisto en la Sección IV más adelante.

SDK: Significa un kit de desarrollo de software el cual puede ser propio o de terceros, y que se utiliza con el fin de recopilar información sobre su actividad en sus dispositivos.

II. Tipos de información guardada y las finalidades con que la guardamos

Utilizamos la Información recaudada del Cliente a través del contrato, la página web de DIRECTV, la app de MiDirectv, el proceso de actualización de datos personales, entre otros, para proveer nuestros servicios y para entender mejor lo que nuestros clientes quieren, de modo que podamos continuar proporcionando un servicio de entretenimiento atractivo al mejor precio.

Específicamente utilizamos información de los clientes con propósitos de:

1. Retroalimentación y generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, productos, promociones programación, estrenos, destacados, novedades, cambios de tecnología y demás actividades,
2. Propósitos editoriales,
3. Mercadeo, publicidad y envío de información promocional propia y de terceros con los que DIRECTV tenga alianzas,
4. Propósitos estadísticos, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábitos de consumo y habilitación de medios de pago,
5. Para el desarrollo de nuevos productos y mejoramiento de contenido, mediante la evaluación del servicios y satisfacción de los productos y/o servicios ofrecidos por DIRECTV.
6. Para verificar las cualificaciones de prospectos de clientes y prevención del fraude,

7. Para cumplir con las obligaciones contractuales, tales como – aunque sin limitarse a ellas-: facturación del servicio, comunicación de aumento de tarifas y cualquier otra información relevante del servicio, comunicaciones previas al reporte negativo en centrales de riesgo y todo lo relacionado con el derecho de habeas data financiero, agendamiento de visitas técnicas, contestación de PQR, confirmación de adquisición de nuevos productos o servicios y agendamiento de mudanzas y recolección de equipos.
8. Para cumplir con los requerimientos de autoridad, administrativa o judicial, caso en el cual se verificará las facultades con las que actúa la misma y la pertinencia del requerimiento de información de conformidad con el literal b del artículo 13 de la ley 1581 de 2012 y/o la norma que la regule o modifique.
9. Para proveer un servicio de entretenimiento atractivo así como para recomendar alternativas de programación, personalizar su experiencia de entretenimiento, y mejorar la publicidad y otras promociones en las que usted pudiera estar interesado.
10. Para sondeos, medida de audiencia y otras razones legítimas de negocio. Si usted posee el servicio de DIRECTV DVR su DVR podría utilizar su información de programas vistos para recomendarle programación. Como se puede observar, no guardamos IOPI sin su consentimiento. Ausente su consentimiento, no se añade ninguna “marca” a su archivo anónimo de programación vista desde un receptor de DIRECTV que sería lo que nos permitiría identificar el receptor DIRECTV de donde provendría.
11. Cumplir con las disposiciones normativas sobre transferencia de datos a terceros países en caso que dicha transferencia sea necesaria.
12. Al hacer uso de los servicios, el titular y los usuarios de la APP de Directv aceptan que DIRECTV recopile información relacionada con datos del equipo o dispositivo, aplicaciones utilizadas y tiempo de uso a través de SDK de terceros, que nos permiten a nosotros y a nuestros proveedores de servicios recopilar información sobre su actividad. Además, algunos dispositivos móviles incluyen un ID de publicidad reajutable (como el IDFA de Apple y el ID de publicidad de Google) que, al igual que las cookies y las etiquetas de píxel, nos permiten a nosotros y a nuestros proveedores de servicios identificar su dispositivo móvil a lo largo del tiempo con fines publicitarios, entre otros.

La información recopilada a través del SDK podrá ser utilizada para: (i) mejorar las estrategias de marketing; (ii) lograr políticas de segmentación y retención de clientes; (iii) Comprender en tiempo real las nuevas tendencias de comportamiento y consumo; (iv) Mejorar las oportunidades de venta (v) Análisis para mejorar el posicionamiento en el mercado

III. Cuándo y con qué finalidad compartimos Información de los Clientes con Terceros

Compartimos información del cliente con terceros siempre que sea necesario para llevar a cabo una actividad legítima de negocio relacionada con ofrecer a nuestros clientes incluyendo, sin que se entienda una limitación:

Servicios de Apoyo: Compartimos información de nuestros clientes con proveedores de procesamiento de facturas, asistencia técnica, almacenamiento digital y físico de archivos, firmas digitales y/o softwares similares, así como otros servicios de apoyo. Tomamos las medidas razonablemente necesarias para asegurar la confidencialidad de la información de los clientes y le requerimos que se adhieran a la presente política, así como a los estándares de seguridad de la compañía.

Servicios de Parte de Terceros: Compartimos información con terceros para poder coordinar el cobro de servicios provistos por dichos terceros a sus recibidores de DIRECTV, así como para la recolección de equipos. Tomamos las medidas razonablemente necesarias para asegurar la confidencialidad de la información de los clientes y le requerimos que se adhieran a la presente política.

Compañías Afiliadas y/o Casa Matriz: Podríamos compartir información de los clientes con compañías afiliadas de DIRECTV y/o con su casa matriz, aun cuando estas se encuentren en Colombia o por fuera del territorio. Si decidiéramos compartir información de esta forma requeriríamos a nuestros afiliados adherirse a la presente política.

Mercadeo: Podríamos compartir información personal de nuestros clientes, incluyendo información de compra de programación, con proveedores selectos de medios, entretenimiento, aliados y otros servicios similares. Estos proveedores podrían utilizar dicha información para mercadear productos y servicios similares o diferente a los ofrecidos por DIRECTV a usted. Podríamos proveer Información de Programación Vista Anónima agregada y cualquier análisis derivado a terceros incluyendo suplidores, anunciantes, estaciones, compañías de investigación y otras organizaciones. Cuando usted elige participar en una oferta especial o en una transacción con DIRECTV o un tercero anunciante o promotor a través de un recibidor de DIRECTV guardaremos y revelaremos su Información Comercial al tercero auspiciador de la promoción. Esta información solo es revelada previa su contestación afirmativa a una oferta. Adicionalmente a cumplir con su pedido, dicha parte podría utilizar su Información Comercial para enviarle otra información en la cual usted pudiera estar interesado de forma consistente a sus propias políticas de privacidad.

Requerimiento Legal: Podríamos compartir su información con terceros para cumplir con requerimientos legales o según lo permitido por la ley para proteger nuestros derechos y propiedad. Por ejemplo, pudiéramos ser requeridos para que desglosemos cierta Información de los Clientes o IOPI en respuesta a un requerimiento u orden de las entidades administrativas o judiciales.

Venta o Transferencia del Negocio: Podríamos compartir Información del Cliente con terceros en un caso relacionado a la venta, transferencia u otro tipo de transferencia de activos de nuestro negocio. Si somos adquiridos por otra compañía, dicha compañía tomará posesión de la Información de los Clientes guardada por nosotros y asumirá los derechos y obligaciones acerca de su Información de Cliente según descritos en esta política.

IV. Sus alternativas en cuanto a nuestra retención y uso de Información del Cliente

Las preferencias de privacidad básicas, las cuales usted aquí consiente si no solicita un cambio a las mismas, no nos permiten guardar IOPI, pero si nos permiten guardar, utilizar y revelar toda la Información de Clientes en formas consistentes con esta política. Usted puede elegir cambiar sus preferencias de privacidad de modo que podamos guardar su IOPI.

A pesar de que la Información de Programación Vista Anónima no incluya ninguna información de su cuenta en lo absoluto, usted puede requerir que se inhabilite la opción de guardar dicha información de su receptor DIRECTV.

Usted podría además optar por no recibir comunicaciones que nosotros le enviamos basada en la información de su cuenta. Si usted así lo selecciona, usted deberá entender que no podremos enviarle información acerca de ningún evento venidero, mejoras o promociones acerca de su servicio DIRECTV. En cualquier caso guardaremos y utilizaremos la Información de su Cuenta (incluyendo Información de su Servicio) e Información Diagnóstica para propósitos legítimos de negocio. Si usted prefiere que no compartamos Información del Cliente con terceros, puede contactarnos a nuestra línea de servicio al cliente en Bogotá (1) 5185656 y al 018000917711 desde cualquier parte del país, o a través de nuestros canales de atención que encontrara publicados en el siguiente link <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pqrs.html>, o por correo postal de DIRECTV Colombia, Autopista Norte # 103-60, Bogotá – Colombia, Código postal: 11001000.

V. Por cuánto tiempo mantenemos Información del Cliente

Mantenemos la Información del Cliente mientras mantengamos una relación de negocios con usted y más allá, para actividades de negocios relacionadas, como las actividades de cobranzas, atención y respuesta de PQRS y cualquier otro trámite judicial, jurisdiccional o administrativo que pueda surgir con posterioridad a la prestación de los servicios. Una vez la información no sea necesaria para nuestros propios propósitos, destruimos la información a menos que exista una solicitud extraordinaria para preservarla.

Conservaremos su información de identificación personal en relación al uso de la App MiDirectv, siempre que sea un titular y/o usuario y únicamente durante el tiempo necesario para garantizar el cumplimiento de la finalidad para la que fueron recabados y que se informan en esta Política.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre que la base que legitime el tratamiento sea su consentimiento, podrá ejercer su derecho de cancelación, salvo que exista un fundamento legal que nos permita conservar sus datos.

VI. Nuestra Política de No-Contactar

De tiempo en tiempo podremos contactarlo vía correo postal, electrónico o teléfono para notificarle acerca de productos y servicios adicionales que nosotros o terceros pudiéramos ofrecerle, así como para el desarrollo de actividades de cobranza. Todo lo anterior en los términos y condiciones estipulados en la ley 2300 de 2023 o cualquier norma que la reglamente o modifique, esto es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con usted los domingos y días festivos.

Si usted no desea ser contactado para finalidades de mercadeo o publicidad, podrá contactarnos a nuestra línea de servicio al cliente en Bogotá (1) 5185656 y al 018000917711 desde cualquier parte del país, o ponerse en contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención que encontrara publicados en el siguiente link <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pgrs.html>, o al correo postal de DIRECTV Colombia, Autopista Norte # 103-60, Bogotá – Colombia, Código postal: 11001000.

VII. Cómo protegemos la seguridad de su información:

Tomamos las medidas razonablemente necesarias para proteger su Información de Cliente mediante la utilización de tecnologías de seguridad y procedimientos que limitan, en la manera de lo posible el acceso a nuestras bases de datos. Ahora bien, ningún sistema es completamente seguro ni libre de errores. Nosotros no podemos ofrecer garantizar completamente la seguridad de su información de Cliente.

IX. Su acceso a la información y derechos bajo las Leyes de Protección de Datos de Colombia

Usted, como Titular de los datos personales que nos proporciona, tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a DIRECTV. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a DIRECTV sobre el Tratamiento de datos personales salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por DIRECTV del Tratamiento de sus datos personales;
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley;
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Esta no procede

cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

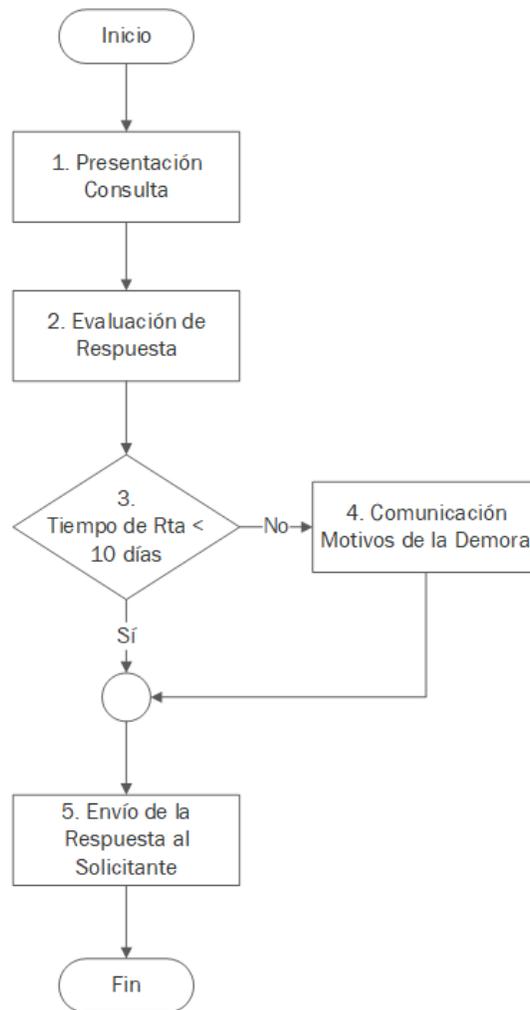
Usted podrá ejercer sus derechos, ante nuestra área de servicio al cliente, contactándonos a nuestra línea de servicio al cliente en Bogotá (1) 5185656 y al 018000917711 desde cualquier parte del país, o poniéndose en contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención que encontrara publicados en el siguiente link

<https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pgrs.html> o al correo postal, Autopista Norte # 103-60, Bogotá –Colombia, Código postal: 11001000.

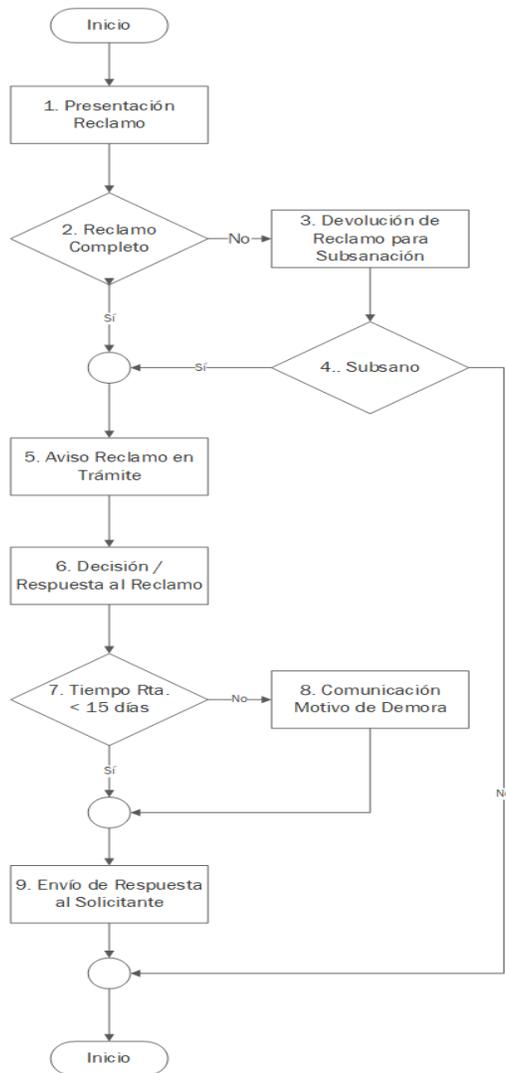
La ley 1581 de 2012, sus normas complementarias y modificatorias, regulan nuestras prácticas en lo concerniente al almacenamiento y revelación de información de identificación personal acerca de usted. Si usted entiende que hemos violado las disposiciones de la Ley usted puede presentar una acción de indemnización por daños, honorarios razonables de abogados y costos relacionados.

X. Procedimiento para el ejercicio de sus derechos

En el evento en que usted decida realizar una consulta asociada a sus derechos de habeas data a través de cualquiera de los canales de atención disponibles y anunciados en este documento, el siguiente será al proceso a seguir por parte de DIRECTV:



En el evento en que usted requiera iniciar una reclamación, es decir una solicitud de actualización, corrección y/o eliminación o revocatoria de la autorización a través de cualquiera de los canales de atención disponibles y anunciados en este documento, el siguiente será al proceso a seguir por parte de DIRECTV:



XI. Cambios a esta política:

Nos reservamos el derecho de realizar cambios a la presente política en cualquier momento. Si hiciéramos algún cambio significativo en lo concerniente al almacenamiento o utilización de información de nuestros clientes, haremos notar en la página principal de nuestro sitio de Internet que nuestra política ha cambiado y podríamos tomar medidas adicionales razonables para notificarle la nueva política o la política revisada. En la mayoría de los casos trataremos de notificarle de alguna forma con al menos treinta (30) días de antemano a que el cambio o la nueva política entren en efecto. Los Comentarios o preguntas acerca de esta política pueden ser informados a través de nuestra línea de servicio al cliente en Bogotá (1) 5185656 y al 018000917711 desde cualquier parte del país, o poniéndose en contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención que encontrara publicados en el siguiente link <https://www.directv.com.co/ayuda/home/bienvenidos/regulacion/procedimiento-y-tramite-de-pgrs.html>, o correo postal de DIRECTV Colombia, Autopista Norte # 103-60,

Bogotá –Colombia, Código postal: 11001000.

Si desea consultar la Autoridad de Protección al Consumidor en Colombia por favor ingrese a www.sic.gov.co

Esta política entró en vigencia en julio de 2013 y fue modificada en febrero de 2024.